

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL
PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTERA

DESFIJACION EN CARTERA

22 JUL 2024

26 JUL 2024

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.904.998 - 1

Advertencia: La notificación se considera surtida a
finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

Caso Nro: PQR-11888007-J0H3 Fecha Creación: 11/07/2024 03:46:35 PM
Contacto: Maria Fernanda Alvarez Aguirre
Instalación: 095370108000801083
Dirección: DIAG 50 A AVDA 38 -80 (INTERIOR 1083)
Meses Reclamados:
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: BELLO
Causa: Inconformidad con la Información Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Maria Fernanda Alvarez Aguirre CC: 1216724140 Tel: 3007548819 Dir: DIAG 50 A AVDA 38 -80 (INTERIOR 1083) Autoriza SMS: Correo: mariafernandaalvarezaguirre@gmail.com Id: 680ac635-d9f7-4c14-8011-922b2a5faa86 Fecha y hora en la cual llamó el usuario: 9/07/2024 a las 11:27 am Teléfono donde llamó el usuario: 3007548819 Cliente manifiesta inconformidad con información suministrada en el área orientación a la factura. No recuerda el nombre de quien le atendió. Para la consulta de ingreso del pago y generación de la orden y tiempo de atención. Le informan que el pago fue reportado el día 8/07/2024 y se genero la orden para atender desde el martes 9/07/2024 hasta hoy 11/07/2024. Al revisar en el sistema el pago fue realizado el día 8/07/2024 y reportado por la entidad en 9/07/2024 a partir de este día se genera la orden para atender en 24 horas hábiles laborales equivalente a 3 días. Aun se encuentra dentro del ans la reconexión hasta el 12/07/2024. Solicita se revise la información que se le brindo.

Nro. Respuesta: PQR-11888007-J0H3 Fecha Respuesta: 18/07/2024 07:29:52 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, hemos analizado el requerimiento relacionado con su inconformidad. Con información suministrada en el área orientación a la factura. No recuerda el nombre de quien le atendió. Para la consulta de ingreso del pago y generación de la orden y tiempo de atención. Le informan que el pago fue reportado el día 8/07/2024 y se generó la orden para atender desde el martes 9/07/2024 hasta hoy 11/07/2024. Al revisar en el sistema el pago fue realizado el día 8/07/2024 y reportado por la entidad en 9/07/2024 a partir de este día se genera la orden para atender en 24 horas hábiles laborales equivalente a 3 días. Aún se encuentra dentro del ANS la reconexión hasta el 12/07/2024. Con el propósito de brindar una respuesta a su inconformidad, se le informa que posterior a la escucha de las llamadas realizadas el martes, 9 de julio de 2024 11:27:17 desde la línea 3007548819, se identifica que la colaboradora informa correctamente la fecha de pago y la fecha de generación de la orden de reconexión el 9 de julio, así como el tiempo estipulado para su atención; con base en lo anterior se concluye que no se hallaron errores a nivel informativo, procedimental ni actitudinal frente a la respuesta suministrada al requerimiento expuesto. Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios. Empresas Públicas de Medellín, E.S.P.

Resuelto por:

LUISA FERNANDA VELEZ CONTRERAS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

EnviaElectronico Certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **NIT 890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id Mensaje	1147615
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	mariafernandaalvarezaguirre@gmail.com - Maria Fernanda Alvarez Aguirre
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11888007-J0H3
Fecha Envío	2024-07-19 11:43
Estado Actual	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024/07/19 11:44:50	Tiempo de firmado: Jul 19 16:44:50 2024 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.
No fue posible la entrega al destinatario (Problema en la entrega al servidor de destino)	2024/07/19 11:44:52	Jul 19 11:44:52 cl-t205-282cl postfix/smtp [12110]: F20E01248856: to=<mariafernandaalvarezaguirre@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.COM [209.85.202.27]:25, delay=1.5, delays=0.12/0.02/1.1/0.35, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.COM [209.85.202.27] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp a640c23a62f3a-a7a3c788e34si45415666b.21 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/19 11:54:55	Consumo para id 1147615, estado 57: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11888007-J0H3

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11888007-J0H3..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Detalle-PQR-11888007-J0H3-4470.pdf

Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.
